MANUAL DE CARGOS

Dependencia:	Subgerencia General de Operaciones	**Área:**	Dirección Soporte al Negocio
Código del Cargo:	3015.13	**Código del Puesto:**	3015
Categoría:	26	**Nombre del Puesto:**	Director Soporte al Negocio
Nombre del Cargo:	Director Soporte al Negocio	**Reporta a:**	Subgerente General de Operaciones
Objetivo del Cargo:	Planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar la ejecución de las actividades de soporte que requiera la Institución y que por su naturaleza operativa o estandarizada se ejecutan en forma centralizada, así como aquellas de carácter técnico y profesional que generan insumos para la toma de decisiones en el negocio bancario con la finalidad de cumplir con los estándares de servicio establecidos.		

MACRO PROCESO	PROCESO	ACTIVIDAD	FUNCIONES PRINCIPALES
			1.Planificar e implementar las acciones dirigidas a centralizar todos los servicios logísticos requeridos para el área del negocio en coordinación con la División Centro de Servicios de Soporte.
			2.Planificar y establecer estrategias de atención propia de las gestiones de soporte al negocio, con el fin de que los tiempos de atención y los servicios que se brindan se realicen con altos estándares de calidad.
			3.Proponer según las mejores prácticas archivísticas y bajo un enfoque de optimización de procesos y recursos los archivos específicos para la documentación que se genere de la gestión de negocio y administrativa.
			4.Planificar, desarrollar e implementar las acciones de centralización del análisis de crédito de consumo e hipotecario en coordinación con el Centro de Procesamiento Nacional, con el fin de disminuir los tiempos de espera en la plataforma de servicios.
			5.Establecer las mejores propuestas relacionadas con la gestión de cobro que permita alcanzar las metas de deterioro máximo establecidas en las proyecciones financieras y además, liberar a los Centros de Negocios de actividades de soporte administrativo.
			6.Definir políticas y lineamientos en conjunto con la División de Gestión Cobratoria relacionadas con mejoras en los procesos de cobranza.
			7.Establecer políticas en coordinación con la División de Soporte Regional promoviendo la estandarización en las oportunidades de mejora identificadas a nivel regional e institucional.
			8.Diseñar metodologías orientadas en atender la gestión administrativa en aspectos como PAO, presupuesto, de control sobre evaluación de riesgo operativo y control interno, y gestión normativa que involucra la atención de alertas, política conozca a su cliente, Ley 8204.
			9.Facilitar la coordinación de políticas, procedimientos y recursos para alcanzar de manera eficiente y controlada los objetivos de la Corporación en la gestión de los servicios que requiere el negocio bancario.
			10.Proponer según las mejores prácticas y los planes estratégicos, las políticas de centralización de servicios al negocio.
			11. Planificar, organizar, dirigir y controlar la gestión de las áreas adscritas, así como impulsar estrategias qu generen valor agregado a estas para la prestación de los servicios que deben brindar como soporte al negocio.
			12.Establecer normas, procedimientos y prácticas relacionadas con la Dirección de Soporte al Negocio y de las áreas adscritas.
			13.Evaluar y dar seguimiento a las estrategias, planes, programas y actividades de la Dirección, con el fin de promover los ajustes o cambios que se requieren para lograr mayores niveles de efectividad.
			14. Asistir a las sesiones de Junta Directiva Nacional cuando corresponda.
			15.Cumplir con la calidad y los tiempos de respuesta establecidos para las funciones correspondientes al cargo.
			16.Supervisar periódicamente el cumplimiento de los tiempos de respuesta establecidos para las funciones de su personal a cargo.
			17.Colaborar en la ejecución de actividades o proyectos establecidos de alcance Institucional para el Área, División o Dirección.
			18.Tener disponibilidad de traslado a nivel nacional, según las necesidades propias del Área, División o Dirección.
			19.Ejecutar otras funciones propias del Área, División o Dirección.
			FUNCIONES RELACIONADAS CON RIESGO
			20. Desarrollar y mantener una filosofía y un estilo de gestión que permitan administrar un nivel de riesgo conforme a la declaratoria de apetito de riesgo, políticas y límites de riesgo definidos por la Junta Directiva
			21. Promover en su área de trabajo la cultura de riesgo institucional orientada al logro de resultados y a la medición del desempeño considerando el apetito de riesgo.
			22. Fomentar una actitud abierta hacia mecanismos y procesos que mejoren el sistema de riesgo, control interno y cumplimiento, para lo cual deberá realizar entre otras labores las siguientes: Identificar y analizar los riesgos relevantes asociados al logro de los objetivos y las metas. Analizar el efecto posible de los riesgos identificados, su importancia y la probabilidad de que ocurran, y decidir las acciones que se tomarán para administrarlos. Adoptar las medidas necesarias para el funcionamiento adecuado del sistema de valoración del riesgo y para ubicarse por lo menos en un nivel de riesgo organizacional aceptable. Establecer los mecanismos operativos que minimicen el riesgo en las acciones por ejecutar. Ejecutar los planes de mitigación que se establezcan para gestionar los riesgos de su área. Reportar periódicamente a la División de Riesgo Operativo los eventos de riesgos materializados. Asegurarse que el personal a su cargo conoce la normativa de riesgo, control y cumplimiento que es aplicable al
			23. Conocer la metodología institucional de administración de riesgos en programas, proyectos e iniciativas.
			24. Conocer la exposición que tienen los riesgos en los proyectos, a nivel departamental e institucional.
			25. Conocer el proceso de seguimiento y control de riesgos dentro de los proyectos.
			26. Velar por una adecuada gestión de los riesgos que pueden impactar sobre los proyectos a los cuales se encuentran asociados.
			27. Valorar la participación en algunas reuniones de alto interés para conocer el proceso de identificación, valoración y planes de acción de los riesgos de los proyectos.

CÓDIGO	REQUISITOS EXIGIBLES	
	Formación Académica:	Licenciatura en Administración de Negocios, Administración Pública, Contaduría Pública, Banca y Finanzas, Gerencia, Economía. De preferencia contar con nivel de Maestría en alguna de estas carreras.
	Legales:	Incorporado al Colegio Profesional respectivo y estar al día con sus obligaciones.
	Experiencia:	Con experiencia comprobada de al menos 6 años en puestos de jefatura relacionada con la gestión de soporte al negocio, centralización de servicios al negocio, preferiblemente en empresas del sector financiero o de la gestión pública. Experiencia laboral en el campo de su formación académica, preferiblemente en procesos específicos de la Dirección.

CÓDIGO	* REQUISITOS TÉCNICOS EXIGIBLES
	1. Conocimiento de la Ley de Contratación Administrativa, Ley General de Control Interno, Ley General de Administración Pública, Ley contra la Corrupción y el Enriquecimiento Ilícito en la función pública y otras leyes aplicables.
	2. Conocimiento en la preparación de planes estratégicos y /o planes de comercialización.
	3. Conocimiento de la normativa que regula la planificación, la presupuestación y la forma de contratar bienes, servicios y obras en el sector público.
	4. Conocimiento en Administración de Proyectos.
	5. Conocimiento de la Ley Orgánica de la Contraloría General de la República y su normativa.
	6. Conocimiento sobre formación, dirección y coordinación de equipos de trabajo.
	7. Conocimiento en Gestión de Riesgo.
	8. Conocimiento en la articulación de alianzas con socios estratégicos.
	9. Conocimientos en estrategias de contratación administrativa.
	10. Conocimientos en centralización de servicios.
	11. Conocimientos en gestión cobratoria.
	12. Conocimientos en análisis de crédito.
	13. Conocimiento de normativa de SUGEF.
*** Los requisitos técnicos exigibles deben ser presentados con respaldo por medio de certificaciones de participación, aprovechamiento, cursos o similares. Los requisitos técnicos exigibles serán evaluados por medio de la prueba de conocimiento que forma parte del proceso de selección.**	
CÓDIGO	**REQUISITOS TÉCNICOS DESEABLES**
	1. Conocimiento de la normativa que regula la gestión bancaria nacional e internacional, y lo relativo a los objetivos y fines del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
	2. Conocimientos en los productos y servicios del Conglomerado Financiero.
	3. Conocimiento de gestión y mejora de procesos y procedimientos.
	4. Dominio de idioma inglés a nivel de lectura, escritura y conversación.
	5. Conocimiento de normativa de SUGEVAL.
	6. Conocimiento de la Ley Orgánica del Banco Popular y de Desarrollo Comunal.
	7. Conocimiento de la Ley Orgánica del Banco Central.
	8. Conocimiento de la Ley Orgánica del Sistema Bancario Nacional.
CÓDIGO	**SISTEMAS UTILIZADOS**
	Word, Excel, Power Point, Outlook
	SIPO (Sistema Integrado de Préstamos)
	Sistema T24
	Sistemas de información gerencial (CRM, ERP, etc.)
	COMPETENCIAS REQUERIDAS

PERFIL KOMPE DISC:		**PERFIL: DIRECCIONES SOPORTE**			
CÓDIGO	**Cardinales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
CAR-01	Compromiso Social				
CAR-02	Orientación al Cliente				
CAR-03	Innovación y Creatividad				
CAR-04	Orientación al Logro				
CAR-05	Seguimiento de procedimientos				
CÓDIGO	**Gerenciales:**	**D**	**C**	**B**	**A**
GER-01	Desarrollo de Otros				
GER-02	Dirección de Equipo				
GER-03	Seguimiento de la Gestión				
CÓDIGO	**Del Negocio:**	**D**	**C**	**B**	**A**
NEG-01	Análisis de la Información				
NEG-02	Negociación				
NEG-03	Persuasión				
NEG-04	Manejo Emocional				
NEG-05	Trabajo en Equipo				
CÓDIGO	**Del Soporte:**	**D**	**C**	**B**	**A**
SOP-01	Planeación				
SOP-02	Practicidad				
SOP-03	Precisión				
CÓDIGO	**DISC - Personalidad**	**D**	**C**	**B**	**A**
DISC-01	Dominancia				
DISC-02	Influencia				
DISC-03	Estabilidad				
DISC-04	Conformidad				

Observaciones:

Este perfil se crea con base en el acuerdo de Junta Directiva Nacional sesión ordinaria número 4976 celebrada el 26 de junio de 2012, acuerdo número 303, que aprueba el Nuevo Modelo de Competitividad Bancaria y el artículo 6 del Reglamento de Clasificación y Valoración de Puestos del Conglomerado del Banco Popular y de Desarrollo Comunal aprobado en Sesión Ordinaria N. 4367 del 02/02/2006 y publicado en la Gaceta N. 41 del 27/02/2006 que dice: " Las propuestas para modificar el Manual Descriptivo de Clases de Puestos, cuando se trate de la creación o modificación de las clases, en aspecto tales como variación de las tareas, los deberes, las responsabilidades, las competencias, los requisitos y otros aspectos establecidos en ellas, así como de la creación y eliminación de otras, o de la modificación de la estructura de las clases y grupos ocupacionales, serán aprobadas por la Gerencia General Corporativa y la Junta Directiva Nacional según corresponda, previa recomendación del Proceso de Desarrollo Humano y de las Unidades de Recursos Humanos respectivas".

En este perfil se agregan las funciones relacionadas a riesgo de proyectos según oficio DIRCH-945-2017, el cual cuenta con la aprobación de la Gerencia General.
Se ajusta el perfil según acuerdo de la Junta Directiva Nacional JDN-5830-Acd-447-2021-Art-6, sesión celebrada el 26 de mayo del 2021.